

ELŐTERJESZTÉS

A Képviselő-testület 2011. április 29-i nyilvános ülésére

- Tárgy:** Tapolca Város Önkormányzata Informatikai Stratégiája (2011-2016) elfogadása
- Előterjesztő:** Császár László polgármester
- Előkészítette:** Dr. Imre László jegyző,
Kertész Márton vezető-főtanácsos
- Megtárgyalja:** Ügyrendi Bizottság
Család-, Egészségügyi, Oktatási, Művelődési és Sport Bizottság
Pénzügyi és Településfejlesztési Bizottság

TISZTELT KÉPVISELŐ-TESTÜLET !

Tapolca Város Önkormányzata 156/2008. (V.30.) Kt. határozatában elfogadta Tapolca Város Önkormányzata Informatikai Stratégiáját a 2008-2016-es évekre.

Az időközben bekövetkezett változások, a közigazgatás tervezett átalakítása, elért eredmények, illetve meg nem valósult feladatok szükségessé teszik a Stratégia módosítását, a települési és kistérségi fejlesztések hangsúlyosabbá tételét.

Az Informatikai Stratégiai Programban rövidtávú célként megjelölt feladatokat nagyrészt megvalósítottuk, elmaradás a térségi településekkel való együttműködés területén tapasztalható. A végső célként megjelölt eredmények elérése térségi összefogás nélkül nem lehetséges. Az önkormányzati informatikai rendszerek egységesítését, összekapcsolhatóságát, az elektronikus ügyintézés fejlesztését, az ügyfél-tájékoztatás színvonalának növelését, csak együtt, a környező településekkel együttműködve, pályázati lehetőségek felkutatásával tudjuk elérni.

Annak érdekében, hogy az Önkormányzat az ilyen céllal kiírt pályázatokon eredményesen tudjon szerepelni, szükséges Informatikai Stratégia Program települési és kistérségi célkitűzéseinek újragondolása, kibővítése.

A fejlesztési célokat bővíteni szükséges a település, a kistérség (járás), a gazdasági szereplők, civil szervezetek igényeinek megjelenítésével. Jelentős változás érhető el az

önkormányzati cégek, intézmények informatikai rendszereinek összekapcsolásával, az adatok, információk elektronikus továbbításával.

Tovább lehet és tovább kell fejleszteni az elektronikus ügyintézés a vállalkozások és a magánszemélyek vonatkozásában. Ehhez természetesen el kell készíttetni az elektronikusan kitölthető nyomtatványokat, az azonosításhoz célszerű a központi ügyfélkapu igénybevétele. Kiemelt figyelmet kell fordítani a fogyatékkal élők, hátrányos helyzetű állampolgárok speciális igényeinek felmérésére, kielégítésére.

A módosítás természetesen érinti a hardver és szoftver környezetben bekövetkezett változásokat, az adatvagyon védelmét, a vírus-, és a külső támadások elleni védelmet.

Erre való tekintettel kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az előterjesztést megvitatni és a határozati javaslatot elfogadni szíveskedjenek.

HATÁROZATI JAVASLAT

Tapolca Város Önkormányzata Képviselő-testülete
Tapolca Város Önkormányzata Informatikai Stratégiáját
a határozat melléklete szerinti tartalommal megismerte és
elfogadja.

Határidő: azonnal

Felelős: polgármester

Tapolca, 2011. április 19.

**Császár László sk.
polgármester**

TAPOLCA VÁROS ÖNKORMÁNYZATA

Informatikai Stratégia

2008 – 2016

Módosítva: 2011. április 29.

Tartalomjegyzék

1. Vezetői összefoglaló	3
2. A jelenlegi informatikai helyzet bemutatása	4
2.1 Eszközpark	5
2.2 Informatikai hálózat	5
2.3 Adatvédelem, mentési rendszer.....	7
2.4 Vírusvédelem	7
2.5 Tűzfalrendszer	8
2.6 Szoftverek, alkalmazások.....	8
2.6.1 Általános alkalmazások.....	9
2.6.2 Speciális szoftverek, alkalmazások	9
3 Az önkormányzat informatikai politikája	9
3.1 Az önkormányzat stratégiai célkitűzései.....	10
3.1.1 Az önkormányzat kiemelt fejlesztési célkitűzései	10
3.2 A Hivatal informatikai jövőképe, vízió.....	10
3.3 A célok megvalósításának módszere.....	11
4 Alapvető stratégiai célkitűzések, fejlesztések.....	12
4.1 A Hivatal hatékonyságának javítása informatikai eszközökkel	12
4.1.1 Az eszközpark és a számítógépes hálózat fejlesztése, korszerűsítése.....	12
4.1.2 Kliens operációs rendszerek cseréje.....	13
4.1.3 Egységes, biztonságos hálózati működési környezet kialakítása.....	13
4.1.4 Csoportmunka támogatása	13
4.1.5 Szigetszerű alkalmazások összhangjának megteremtése	13
4.2 Ügyfélbarát önkormányzat, e-önkormányzat megteremtése.....	13
4.2.1 On-line közigazgatási szolgáltatások az állampolgárok és a vállalkozói szféra részére.....	14
4.3 Intézményi informatikai hálózat, városi közháló létrehozása	15
4.3.1 Városi intézményrendszer összekapcsolása	16
4.3.2 Üzleti, vállalkozói szféra ösztönzése, támogatása az e-business alkalmazásában..	16
4.3.3 Városi WiFi hot spot helyek létrejöttének ösztönzése, támogatása	16
4.4 Rövidtávú célkitűzések	16
4.5 Középtávú célkitűzések.....	18
4.6 Hosszú távú célkitűzések	19
5 Kistérségi kapcsolatok	19
5.1 Többcélú társulások.....	20
6 Kritikus és kulcs sikertényezők, teljesítmény-indikátorok	21
6.1 Kritikus sikertényezők.....	21
6.2 Kulcs sikertényezők	22
6.3 SWOT-analízis.....	22

1. Vezetői összefoglaló

Ezen koncepció keretein belül rövidtávon 2010-ig, középtávon 2012-ig, hosszútávon 2016-ig jelöljük ki a fejlesztések főbb elemeit, megvalósításuk irányát.

Az informatikai stratégia elkészítését jogszabály közvetlenül nem írja elő, de manapság már nélkülözhetetlen egy jól működő önkormányzat és hivatala szempontjából.

A megnövekedett önkormányzati feladatok, az okmányirodák megjelenése, komplex rendszerek fejlesztésére vonatkozó igények, a választások, mind, mind jelzik a felkészült szakemberek szükségességét, továbbá ma már egyértelműen kimondhatjuk, hogy az önkormányzat működésének egyik kulcseleme az informatika.

A települési önkormányzatoknál egyre fokozottabban jelentkezik az információs szolgáltatási kényszer, amely kettős: külső és belső irányú. Befelé történő információs szolgáltatáson egyrészt a helyi nyilvántartások kezelését értjük, másrészt azokat, amelyeket a hivatal valamely felettes szerv részére készít, és továbbít rendszeresen. A növekvő igények teljesítését nehezíti az, hogy nem fogja össze egységes információs rendszer a különböző nyilvántartásokat, ráadásul gyakran találkozunk párhuzamos: papír alapú és elektronikus nyilvántartásokkal is.

A központilag előírt nyilvántartások száma nagyon magas, egy közepes méretű városban akár több százféle nyilvántartást vezethetnek állandó jelleggel, és még nem vettük számba az eseti, meghatározott célfeladathoz készített nyilvántartásokat, amelyek rövid ideig, vagy nem rendszeresen adnak visszatérő feladatot a hivataloknak.

Az önkormányzatok információs rendszereinek problémái nagyrészt abból adódnak, hogy rendkívül szerteágazó tevékenységet végző, nagy és összetett szervezetről van szó, így az információrendszere is bonyolult. A közigazgatási szervek között az adatok áramlása legtöbbször alulról fölfelé történik, információk alig jutnak vissza az adatokat szolgáltató szervekhez, és az önkormányzatokhoz. Volumenét tekintve, pl. a központi szint számára szolgáltatott adatmennyiségnek csupán kb. 10%-a jut vissza önkormányzati szintre, és a visszajuttatott információk kb. 10%-a jut időben vissza az önkormányzati döntések megalapozásához, a többi már későn fut be. Az önkormányzati vezetésnek az információrendszerekkel szembeni megváltozott követelményeit elsősorban az informálás időszerűsége és rugalmassága iránti igények növekedése jellemzi.

A települési önkormányzat az Alkotmány és a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. Tv szellemének megfelelően a helyi közösség öngazgatásán alapul. Az önkormányzati választások után az önkormányzat irányításában való közvetlen részvétel elsősorban a helyi népszavazásokra szorítkozik. Azonban az önkormányzat működését nagyfokú transzparencia és állampolgári megnyilvánulási lehetőség kell, hogy jellemezze. Ennek főbb megnyilvánulásai:

- ~ az önkormányzat legfontosabb jogosítványait gyakorló és a helyi jogalkotást végző képviselő-testület üléseinek nyilvánossága,
- ~ a napi szintű döntéseket meghozó bizottságok üléseinek nyilvánossága,
- ~ helyi civil szervezetekkel való párbeszéd,
- ~ lakossági fórumok,
- ~ az önkormányzat gazdálkodásának nyilvánossága,
- ~ bejelentések tétele, véleménynyilvánítás konkrét kérdésekben,
- ~ helyi kezdeményezések, javaslatok, indítványok megtétele.

A jogosítványok gyakorlásának alapvető feltétele a hatékony információáramlás. Fontos, hogy a lakosság naprakészen informálva legyen az önkormányzat döntéseiről, rendeleteiről,

gazdálkodásáról, eseményeiről, valamint, hogy azonnali, hatékony és reprezentativitásra törekvő visszajelzési lehetőségek révén az önkormányzati vezetők, képviselők is megfelelően tájékozódjanak a lakosság véleményéről. Egy szinte egyenrangú, alapvetően demokratikus jellegű kapcsolat jellemzi tehát az önkormányzat-állampolgár viszonyt, ahol a hangsúly a kölcsönösen hatékony információáramlásra van. Mindebben a polgármesteri hivatalra, a képviselőkre és bizonyos vonatkozásaiban a helyi lakosságra kiterjedő munkában nagyfokú előrelépést jelenthet egy informatikai rendszer. Egy olyan web-alapú workflow rendszerre van szükség, amely kezeli a testületi és a bizottsági ülésekre készülő előterjesztések megalkotási és jóváhagyási folyamatát, azok eljuttatását a képviselőkhöz, támogatja a képviselők munkáját és a testületi, bizottsági ülések levezetését, kezeli a határozatokat, és követi azok végrehajtását. Kiegészítve azzal, hogy a lakosság az interneten keresztül hozzáférjen a határozatokhoz, fontosabb anyagokhoz, az ülések hang-, esetleg képanyagaihoz.

A legszembetűnőbb problémák főleg a „kifelé”, az ügyfelek részére történő információszolgáltatásnál jelentkeznek, hiszen a lakosság ma már egyre inkább ugyanazt a szolgáltatási színvonalat várja el egy hivattól, mint egy gazdasági alapokon működő vállalattól. A technológiai fejlődés gyors ütemének következtében az információs rendszerek egyre inkább elektronikus alapúak, ez a kor követelményeinek való megfelelés miatt is elengedhetetlen. Indokolják az elektronikus alapú rendszerek bevezetését az Európai Unió ilyen tárgyú ajánlásai, illetve a bevezetés támogatásában erősödő állami szerepvállalás. Az ilyen rendszerek bevezetése viszont óhatatlanul maga után vonja a szervezet egyes elemeinek és a tevékenység ellátásához szükséges munkafolyamatoknak az átszervezését, racionalizálását. A változásokat először ott célszerű megtenni, ahol az igények a leggyakrabban és legerősebben jelentkeznek, ez egy települési önkormányzatnál értelemszerűen az a lakossági ügyfélszolgálat területe. A technológizálás, a racionalizálás, a gépesítés legszélesebb területét a hatósági ügyintézés nagy gyakorisággal ismétlődő munkafolyamatai kínálják, ezért az ügyfélszolgálat professzionális kiterjesztése szükségszerűen elvezet az ügyvitelnek és az információ-ellátásnak az egész szervezetre kiterjedő, professzionális megszervezéséhez.

A stratégia készítésének kiváltó oka volt

- országunk Európai Unióhoz való csatlakozása következtében előállt új helyzet és követelményrendszer, valamint a Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS) által megfogalmazott célok, ajánlások településünkön való tervszerű, fokozatos és gazdaságos megvalósítása,
- a Hivatal tevékenységei informatikai támogatása színvonalának folyamatos növelése, és a kínáló pályázati lehetőségek

A feladatok megfogalmazásánál figyelembe vettük az Európai Unió elvárásait (Common List of Basic Public Services) MITS Elektronikus Önkormányzati részstratégiáját, valamint az önkormányzat anyagi tehervállalási lehetőségét az esetleges pályázati lehetőségekkel.

2. A jelenlegi informatikai helyzet bemutatása

Az önkormányzati informatikát manapság a települési infrastruktúra részeként, közműnek indokolt kezelni, amely nélkül a nagyobb településeken már egyáltalán nem végezhető el a közigazgatási feladatok.

Az Önkormányzati és Gazdálkodási Iroda szűkös költségvetési és létszám korlátok között tervezi, fejleszti és működteti a Hivatal informatikai infrastruktúráját. Az Internet alapú online

ügyintézéshez, az ún. "szolgáltató önkormányzat" külső- és belső funkcióihoz szükséges háttérrel még nem hoztuk létre, és változtatások nélkül nem is leszünk rá képesek.

Megvalósítottuk a város Interneten történő megjelenését először honlap technológiára épülve, majd létrehoztunk a városi portálrendszert, ahol már szolgáltatási elemeket is beépítettünk a lakossági tájékoztatás érdekében. Azaz, on-line információ elérést a közigazgatási szolgáltatásokról, továbbá az ügyintézéshez szükséges nyomtatványok, űrlapok letöltését. Ez az EU 4 alapszintjéből az első kettő feltételrendszerére építve készült el.

Elindítottuk a Polgármesteri Hivatal hatósági feladatainak támogatására irányuló információs rendszerfejlesztéseket is.

2.1 Eszközpark

A felhasználói munkaállomások folyamatos éves szintű felújítását az elmúlt években ütemenként tudtuk megoldani, azonban a valós igényeknek megfelelő számítógépes park felújítását tekintve a jövőben el kell érni azt, hogy legkésőbb háromévenként minden munkahelyen új korszerű eszközöket tudjunk elhelyezni.

A jogszabályi előírásoknak megfelelően sikerült az elmúlt három év alatt szinte az összes számítógépes munkahely monitorát lecserélni.

A használatban lévő számítógépek megoszlása

	< 1 év	1 – 3 év	> 3 év	Összesen
Asztali számítógép	6	39	18	64
Hordozható számítógép	2+10	5	2	19

Nyomtatók, digitális fénymásolók

	< 1 év	1 – 3 év	> 3 év	Összesen
Tintasugaras nyomtatók	-	5	2	7
Mátrixnyomtatók	-	-	4	4
Személyi lézernyomtatók	6	17	9	32
Hálózati nyomtatók	2	8	2	12
Digitális fénymásolók	-	3	7	10

2.2 Informatikai hálózat

A Polgármesteri Hivatal informatikai hálózatának első korszerűsítése 2000-2002-ben történt meg, mely során a meglévő koaxos hálózatot egy korszerű UTP-s hálózat váltotta fel. Ezen hálózat a mai napig alapul szolgál a további fejlesztésekhez. 2003-2005 között a hivatal belső fizikai hálózatát is tovább bővítettük és egy nagysebességű gerinchálózatot sikerült megvalósítani, mely a hálózati adatforgalom gyorsítását segítette elő. A választások sikeres lebonyolítása szintén szükségessé tette a jelenlegi hálózat folyamatos átalakítását, bővítését. A hálózat folyamatos korszerűsítésével lehetőség nyílt az Internet közvetlen elérésére valamennyi kolléga részére.

Az elmúlt években megkezdtük a szerver környezet korszerűsítését is, mivel a meglévő szerverek már nem tudták kiszolgálni az egyre jobban bővülő feladatokat és szakmai elvárásokat. A hardver eszközök átalakítása mellett megkezdtük az Windows szerver operációs rendszerre épülő aktív címtár rendszer fejlesztését, melyet 2009 évben befejeztük. A megnövekedett igények miatt szükségessé vált egy újabb szerver üzembe állítása melyre a nagyobb erőforrást igénylő szoftvereket telepítettük fel, ezzel is csökkentve az elsődleges szerver terheltségét.

Szerverek megoszlása

	< 1 év	1 – 3 év	> 3 év	Összesen
Windows		X		2
NetWare			X	1
Backup	X			1
Panda (vírusvédelem)	X			1
Mail		X		1
File server			X	1

Hálózati szerverek adatai

1. „SERVER” Windows 2003 szerver

Operációs rendszer: MS Windows 2003 Standard
 CPU: Intel Pentium IV Xeon
 Memória: 2 GB
 HDD: 3 x 250 GB RAID5
 DVDROM: 1 db
 Hálózati kártya: 1000 Mbit Ethernet UTP

2. „SZERVER2” Windows 2003 szerver

Operációs rendszer: MS Windows 2003 Standard
 CPU: Intel Pentium Xeon 2,5Ghz
 Memória: 4 GB
 HDD: 3 x 500 GB RAID5
 DVDROM: 1 db
 Hálózati kártya: 1000 Mbit Ethernet UTP

3. „LINUX” Samba file szerver

Operációs rendszer: Debian GNU Linux 3.0
 CPU: Intel Celeron 4
 Memória: 512 MB
 HDD: 250 GB
 DVDROM: 1 db
 Hálózati kártya: 100 Mbit Ethernet UTP

4. „NOVELL” szerver

Operációs rendszer: Novell IntraNetWare 4.11 verzió
 CPU: Intel Pentium II 450 MHz
 Memória: 128 MB SDRAM
 HDD: 20 GB
 CDROM: 1 db
 Hálózati kártya: 100Mbit Ethernet UTP

5. „FIREWALL” Linux szerver

Operációs rendszer: Debian GNU Linux 3.0
 CPU: AMD Opteron processzor
 Memória: 1 GB
 HDD: 160 GB
 Hálózati kártya: 100 Mbit Ethernet UTP

6. „BACKUP” Linux szerver

Operációs rendszer: Debian GNU Linux 3.0

CPU: Intel Pentium

Memória: 1 GB

HDD: 2 x 500 GB

Hálózati kártya: 100 Mbit Ethernet UTP

2.3 Adatvédelem, mentési rendszer

Fontos a biztonsági alapszabályok (informatikai szabályzat, katasztrófaterv, adatvédelmi szabályzat, belső ellenőrzési szabályzat, stb.) megléte és naprakészsége, valamint a biztonsági követelmények meghatározása és érvényesítése. Problémát okozhat a ki- és belépő munkatársak körüli adminisztráció kérdése, hiszen egy kilépett munkatárs jogosultságai, ha nem kerülnek törlésre, az illető kilépése után is hosszú időn keresztül hozzáférhet az adatokhoz, a rendszerekhez, valamint a kilépett munkatárs jogosultságait használva követhetetlen a felhasználók tevékenysége, így számos visszaélésre nyílik lehetőség. Fontos továbbá a szerverszoba, a számítógéptermekek fizikai veszélyforrások elleni védettsége, hiszen a nedvesség, vízzel működő tűzoltó-berendezés, por veszélyeztetik az adatok biztonságát. A hiányos be- és kilépés ellenőrzés következtében bárki be- és kivihet bármilyen adathordozót (CD, DVD, merevlemez). Jelentős veszélyforrást jelentenek továbbá az íróasztalon hagyott papírok, dokumentumok, lemezek, amelyek könnyen hozzáférhetőek a látogatók, a takarító személyzet és persze a munkatársak számára is, amivel nő az adat (véletlen, vagy szándékos) kijuttatásának veszélye.

A szerverekben használt hardveres hibátűrő technológiák mellett is szükség van az adatok mentésére, archiválására.

Az adatbázisok és a tárolt adatok mentéséről külön erre a célra dedikált számítógép gondoskodik. Jelenleg több hálózati szoftver platformot is használunk (Windows, Netware, Linux), az ezeken futó programok illetve a tárolt adatok mentésének a megoldása komplex feladat, ezért erre a célra egy a Linux operációs rendszeren működő mentési rendszert alkalmazunk.

Az SQL adatbázisok mentése jelenleg két lépcsőben valósul meg, mivel ezen file-okat használat közben a jelenlegi rendszer közvetlenül nem tudja menteni. A mentési rendszer naponta menti a szükséges adatokat, és adott időintervallumig - jelenleg 1 hétig - tárolja azokat.

A mentésekről archiválási céllal negyedévenként DVD-t írunk.

2.4 Vírusvédelem

A hardveres védelmi rendszerek és a mentési rendszer használata mellett szükség van az adatok és a futtató környezet biztonsága érdekében további védelmi megoldásokra. A számítógépes vírusok jelentős kárt okozhatnak, még annak ellenére is, hogy a mentési rendszer által mentett adatok rendelkezésre állnak. A kár ezen esetekben a rendszer helyreállítása miatti hosszabb idejű leállásból adódik. Az Internet rohamos elterjedésével a vírusfenyegetések száma jelentősen megnőtt, valamint megjelentek újabb veszélyes eszközök (pl. adathalászat) is, amelyek fenyegetettsége komolyabb, mint a vírusok okozta kár. Ezen veszélyek ellen nagy határfokkal lehet védekezni vírusvédelmi megoldás alkalmazásával, azonban 100%-os védelmet nem lehet elérni. A vírusvédelmi megoldás alkalmazása mellett nagyon fontos a felhasználók oktatása és a szabályok betartása, betartatása is.

A hivatalban komplex vírusvédelmi megoldást 2004. évben vezettük be, majd 2009-ben a hatékonyabb működést előtérbe helyezve vezettük be a Panda Security legújabb technológiáját a Panda Cloud Office Protection-t. Ezen megoldással nincs szükség a belső hálózaton külön adminisztrációs számítógép üzemeltetésére, ezt a feladatot a szoftver gyártója a Panda Security biztosítja az internet segítségével. A kapcsolat a központi menedzsment és a belső hálózat között biztonságos és hibatűrő, azaz internet kapcsolat esetén is aktív a helyi vírusvédelem.

A számítógépekre telepített vírusvédelmi programot egy központi helyről lehet adminisztrálni, a szükséges beállításokat elvégezni és ellenőrizni a termék állapotát (frissítés). A termék nem csak a vírusok elleni védelmet valósítja meg, hanem a spyware-ek, és adathalász támadások ellen is megfelelő védelmet biztosít. A központi menedzsment elérése felhasználói azonosítás után biztosított.

Az általánosan használt vírusvédelmi megoldásokkal már nehéz megoldani a naponta több mint 1000 darab újonnan megjelenő vírus elleni védekezést. A Panda Security által kifejlesztett modul (Truprevent technológia) ezen növekvő ismeretlen vírusok ellen próbál megoldást nyújtani. Jelenleg a termék a megfelelő biztonságot nyújt a veszélyek ellen és a folyamatosan érkező szoftver frissítések is további védelmi megoldásokat tartalmaznak, mely nagyban hozzájárul a védelmi szint növeléséhez.

A helyi (lokális) vírusvédelem mellett, 2010 évben üzembe lett állítva egy hálózati eszköz (un. UTM), mely egy központi megelőző határvédelmi megoldást biztosít a fenyegetések összes típusa ellen.

A Panda GateDefender Integra az internet és a belső hálózat között helyezkedik el, összevont védelmet biztosítva minden típusú fenyegetés ellen. Kombinálja a megelőző és állandó védelmi megoldást, hogy a legösszetettebb határvédelmet biztosítsa, mert ez a hálózat legveszélyesebb pontja. A Panda GateDefender Integra egy egyszerű grafikus kezelőfelülettel rendelkezik ([https webkonzol](https)) és teljes hálózati határvédelmet biztosít egyetlen eszközben:

- tűzfal,
- behatolásmegelőző rendszer (IPS),
- VPN,
- anti-malware,
- tartalomszűrés,
- spamszűrés
- webhozzáférés menedzsment.

2.5 Tűzfalrendszer

A vírusvédelem mellett szükség van a számítógépes hálózat védelmére is. Erre a hivatal egy hardveres tűzfalat használ, mely a Cisco által gyártott tűzfal. A termék szabályozza és biztosítja a hivatal és az Internet között a kommunikációt. Az Internet hozzáférés un. szervizek alapján van szabályozva, ennek megfelelően a hivatali számítógépek több jogosultsági csoportba vannak osztva, az alapján, hogy kinek milyen feladatot kell elvégezni, vagyis az Interneten milyen erőforrás(ok)hoz kell hozzáférnie. A csoportok adminisztrálása a tűzfalon történik grafikus (GUI) felületen keresztül.

2.6 Szoftverek, alkalmazások

Az országos helyzetnek megfelelően jellemzőek a szigetszerű alkalmazások. Az elmúlt évben – a fejlesztőkkel történt folyamatos egyeztetéssel – megkezdtük két jelentős alkalmazás egyes részeinek közös platformra hozását. További problémát jelent, hogy az alkalmazások eltérő

adatbáziskezelőt használnak. Ennek legfőbb oka, hogy a korábban beszerzett programok általában olcsóbb, esetlen ingyenes adatbázismotort használnak, mert azt tudtuk megfizetni.

Az integrált adatbázisok hiánya értelemszerűen a vezetői döntéshozatalt is nehezítik, hiszen a döntéseket megalapozó elemzések, adatgyűjtések továbbra is papíralapon, kézi munkával történnek. További lépések csak megfelelő csoportmunkát támogató szoftverek alkalmazásával lennének megtehetőek.

A számítógépes szoftverek területén az irodai alkalmazások több verzióban léteznek, mely kompatibilitási gondot okoz, az újabb verzióval mentett állományok nem mindig, vagy hibásan olvashatók a régebbi verziójú szoftverrel.

A szoftverek jogtisztasága a vásárlásoknak és a licenz-szerződéseknek köszönhetően biztosított.

2.6.1 Általános alkalmazások

- Irodai alkalmazások: szövegszerkesztő, táblázatkezelő stb.
- Levelező program
- Internet böngésző
- Jogtár

2.6.2 Speciális szoftverek, alkalmazások

- Iktató rendszer
- Okmányirodai alkalmazások
- Népeségnyilvántartó program
- Építéshatósági program
- Szociális program
- Gyámügyi program
- Helyi adó nyilvántartó program
- Pénzügyi rendszer
- Főkönyvi könyvelő program
- Tárgyi eszköznyilvántartó, leltározó program
- OTP terminál
- Ingatlanvagyron kataszter
- Munkaügyi program

3 Az önkormányzat informatikai politikája

Az Önkormányzat a hagyományait megőrző, identitását ápoló, de a kor új lehetőségeit is kihasználni képes Tapolca fejlődését szolgálja.

A szolgáltatások minősége javításának és a hatékonyság növelésének legfontosabb eszközét az informatikai infrastruktúra és működtetés javításában látja.

A hivatali informatika főbb célkitűzései az informatikai politikából származnak:

- a hivatali munka hatékonyságának növelése annak érdekében, hogy a Hivatal a folyamatosan változó környezetben bővülő feladatait eddigi emberi erőforrásaival el tudja látni (belső alkalmazói környezet fejlesztése),
- Tapolca város polgárai, intézményei és vállalkozásai részére minőségi szolgáltatások biztosítása (eÖnkormányzat szolgáltatói környezetének kialakítása).

A Hivatal feladatai az informatikai stratégia 8 éves időhorizontján várhatóan jellegükben nem változnak, de bővülésekre számítani kell.

A bővülő feladatokat a jelenlegi apparátussal és támogatottsággal nem lehet ellátni, a hivatali létszámot növelni – pedig előreláthatólag – nem lehet. Ezért a Hivatal a munka hatékonyságának növelésével kívánja megoldani a bővülő feladatokból származó többletmunkát (a gazdasági racionalizálás körében az informatikára ráépülés mellett szó lehet kiszervezésekről is.)

3.1 Az önkormányzat stratégiai célkitűzései

Tapolca Város Önkormányzata 2007-2010 évek közötti gazdálkodása Stratégiai Programjának Városfejlesztési, városrendezés cím alatt megfogalmazott elveiből vezethető le az önkormányzat informatikai stratégiájának fő iránya. A Stratégiai Program kiemeli az elektronikus ügyintézés, a térinformatikai rendszerek használatát, az ügyfél tájékoztatás, általában az elektronikus rendszerek fejlesztésének megvalósítását. Ebből következően Tapolca Város Önkormányzatának informatikai stratégiájának célkitűzései elsősorban a következők:

- Tapolca Városának a kistérség legfejlettebb infrastruktúrájával kell rendelkeznie 2016-ig.
- Az informatikai kommunikációs rendszerbe, a lehetséges fejlesztésekbe, pályázatokba a kistérség településeit egyenrangú partnerként kell bevonni.
- A hivatal által ellátandó feladatok felülvizsgálatánál az e-ügyintézés és a szolgáltatás orientáltságot kiemelten kell kezelni.
- Egyablakos ügyintézés lehetőségének biztosítása a lehető legszélesebb körben.
- Az informatikai stratégia a Hivatal tevékenységének informatikai alapokra helyezésére és a szervezet-működés minőségirányítással támogatott hatékonyabb kialakítására épít.

3.1.1 Az önkormányzat kiemelt fejlesztési célkitűzései

- A kistérség településeivel egymáshoz illeszkedő informatikai rendszer kiépítése.
- A térség idegenforgalmi vállalkozásai informatikai „gerincének” kiépítése marketing eszközök felhasználásával.
- A település és a kistérség gazdasági szereplőinek, civil szerveződéseinek számbavétele, önkormányzati igazgatással kapcsolatos igényeik, elvárásaik felmérése, közös, egységes internetes megjelenésük segítése (kistérségi portál)
- A polgármesteri hivatal informatikai fejlesztése:
 - ügyfélhívó rendszer teljes körű kiépítése,
 - ügyfélterminál kiépítése,
 - fogyatékkal élők ügyintézésének biztosítása
 - a „szolgáltató hivatal” hardver és szoftver bázisának kialakítása,
 - Elektronikus Döntéstámogató Rendszer bevezetése
 - a fejlesztéseknél kiemelt célként kell kezelni a munkahelyi ártalmak lehető legkisebb szintre szorítását,

3.2 A Hivatal informatikai jövőképe, vízió

A városigazgatás korszerűsítésének kiemelt jelentőségű területe az igazgatási és önkormányzati munkához kapcsolódó informatika. A város az elmúlt ciklusok során ezen a területen is ért el eredményeket, azonban a változások rendkívül gyorsak és megnőtt az a jogos igény, hogy az informatikai fejlesztésekre és a működésre fordított nagy összegű kiadások eredménye a napi munkában állandó jelleggel jelenjen meg, hatékonyan szolgálja egyrészt a város lakosságának gyors kiszolgálását, másrészt az önkormányzati

döntések megalapozottságát. Legalább ekkora jelentősége van annak, hogy az önkormányzat kezdeményező szerepet töltsön be a város általános informatikai színvonalának fejlesztésében.

A Hivatal informatikájának víziója a Hivatal tevékenységének informatikai alapokra helyezésére és a szervezet-működés minőségmenedzsmenttel támogatott hatékonyabb kialakítására épít. A vízió

- az önkormányzati munkát hatékonyan támogató, korszerű informatikai alkalmazásokat működtető,
- Internet/Intranet alapon belső- és külső szolgáltatásokat nyújtani képes,
- fokozatosan kiépíthető és biztonságosan üzemeltethető,
- változó igények szerint bővíthető és szűkíthető,
- de facto informatikai világszabványokat követő, más informatikai rendszerekkel együttműködésre képes,
- magas informatikai alkalmazási kultúrával rendelkező, motivált

elektronikus önkormányzat képét vázolja fel.

A jövőkép szerint Tapolcán eÖnkormányzat jön létre.

A Hivatal informatikájának fejlődésében minőségi határpontra érkezett. Az elmúlt tíz év legfontosabb feladatai (az alapinfrastruktúra kiépítése, és az informatika létjogosultságának elismertetése a hivatalon belül) lényegében teljesültek, a továbbiakban erre az alapra építve új, hosszútávon teljesíthető alapfeladatot, küldetést kell az informatika számára meghatározni. A Hivatal a következő 6 éves időszakban célkitűzéseit informatikai téren elsősorban a szolgáltató eÖnkormányzat létrejöttéhez szükséges

- informatikai infrastruktúrák,
- az egységes, biztonságosan menedzselhető integrált informatikai rendszer és az egyes irodák munkáját segítő informatikai alrendszerek, mint belső adat-, munkafolyamat támogató- és alkalmazási hátterek,
- Internet alapú, online információs és távügyintéztést biztosító szolgáltatások, valamint
- az informatikai szervezet

fejlesztésével kívánja elősegíteni.

A Hivatal víziója szerint az informatika feladata lesz, hogy innovatívan segítse elő a Hivatal munkájának javulását a Hivatal által nyújtott belső- és külső szolgáltatásokat érintő szervezési, szabályozási és infrastrukturális kérdéseknél, valamint az alkalmazások kiválasztásánál és üzemeltetésénél.

Ez a jelenlegi passzív támogatáshoz képest egy teljesen más, proaktív magatartást feltételez, amelyben az informatika nem csak ismeri az Önkormányzat valamennyi döntéshozó és végrehajtó szervezetét, de beépül a döntéshozatalba, és részleteiben is ismeri például az egyes irodák működését, továbbá saját kezdeményezésre informatikai megoldásokat dolgoztat ki az önkormányzati stratégiák megvalósulása érdekében.

Az önkormányzati informatika új küldetése, hogy az Önkormányzat stratégiai célokat megvalósító tevékenységének és a Hivatal munkájának hatékonyabbá, ügyfélközpontúbbá tételét proaktív kezdeményezésekkel segítse.

3.3 A célok megvalósításának módszere

A stratégiai célkitűzések megvalósításának javasolt módszere a széleskörű együttműködések, megoldásorientált kooperációk kialakítására épít:

- regionális és helyi kitekintés, összehangolás más önkormányzati stratégiákkal,
- Önkormányzat testületeinek, bizottságainak és vezetőinek megnyerése,
- informatikai fejlesztési és működtetési képességek megszerzése,
- a célok megvalósítását szolgáló akciók projektesítése, megfelelő projekt menedzsmenetek létrejötte,
- megoldás-orientált együttműködés a civil és vállalkozói szférával,
- feladatok kihelyezése, kiszervezés,
- az IST évenkénti áttekintése és korrigálása,
- együttműködés kormányzervekkel (ÖTM, GM stb.) például a forrásokhoz jutásban, a kistérségben kezdeményező, súllyal bíró szerep betöltése.

4 Alapvető stratégiai célkitűzések, fejlesztések

4.1 A Hivatal hatékonyságának javítása informatikai eszközökkel

Kiemelt célunk az önkormányzati, hivatali folyamatok korszerűsítése, mely elsősorban a gazdaság és a közsféra belső működésének átalakítását jelenti, ezen a termelő, a végrehajtó, majd pedig a tervező, ellenőrző és irányító tevékenységek modernizálását értjük. A belső és a szervezetek közötti folyamatoknak ilyen átalakítása biztosítja a tevékenységek, és azon keresztül a szervezetek hatékonyságának növekedését, végső soron a gazdaság versenyképességének és a közsféra átlátható, demokratikus működésének javítását.

Célunk az elektronikus szolgáltatások modernizálása, az ügyintézés elektronizáltsági szintjének emelése (EU 3., 4., szint), amely az infokommunikációs technológia korszerű, on-line szolgáltatások formájában valósítható meg. Az elektronikus szolgáltatások több szinten valósíthatók meg, az on-line információ eléréstől az egy-, illetve kétirányú tranzakciók lebonyolításán keresztül az integrált ügyviteli megoldásokig.

Az informatikai infrastruktúra – ami alatt a hardvert, az azon futó szoftvert, a hálózatot és az Internet kapcsolatot értjük – ki van építve. A Hivatal minden munkatársa – akinek a munkaköre megköveteli – rendelkezik hálózatba kötött számítógéppel. A vázolt helyzetkép azt mutatja, hogy az infrastruktúra színvonala nem egységes, korszerű és elavult számítógépek egyaránt léteznek a Hivatalban, ami gondot okoz például a szoftverek verzióinak egységesítésében, az új alkalmazások telepítésében, illetve az elavult gépeken futó alkalmazások lassú sebességében.

4.1.1 Az eszközpark és a számítógépes hálózat fejlesztése, korszerűsítése

- Számítógéppark korszerűsítése, cseréje
A Hivatal számítógépparkjában elavult eszközök cseréje, a jövőbeni folyamatos szinten tartás, vagyis a számítógéppark korszerűsítési folyamat meghatározása a Hivatal informatikai beszerzési politikájának és a szükséges szabályozások kidolgozásával. Megfelelő amortizációs ciklus kialakítása.
- Számítógépes hálózat fejlesztése
Számítógépes hálózat átalakításának folytatása, WLAN megoldás kidolgozása önkormányzati felsővezetői és tárgyalói környezetben
- Szerverkonszolidáció
Kiegészül az operációs rendszerek egységesítésével, korszerű címtár szolgáltatás bevezetésével és az informatikai rendszer biztonságának növelésével

4.1.2 Kliens operációs rendszerek cseréje

A Microsoft Windows 98-Me operációs rendszerek cseréje megtörtént, jelenleg Windows XP Professional és Windows7 Professional operációs rendszereket alkalmazunk. Az elkövetkező években törekedni kell a folyamatos frissítésre, a szükséges cserékre, hogy a megfelelő homogenitás biztosítva legyen. Az újabb illetve egységes operációs rendszerek alkalmazásával a munkaállomások menedzselése is jobban megoldható és felügyelhető.

4.1.3 Egységes, biztonságos hálózati működési környezet kialakítása

A már bevezett és alkalmazott Active Directory használatával lehetőség van központilag menedzselni a felhasználókat és számítógépeket. A rendszer által biztosított policy-k alkalmazásával tovább lehet növelni a rendszer biztonsági szintjét és a központi egységes adminisztrációt.

Az egységes és biztonságos hálózati környezet kialakításához a legújabb szerver operációs rendszerek legalkalmasabbak. A jelenleg használt Windows 2003-as szerver operációs rendszerek megfelelően ellátják ezt a feladatot, de az elkövetkezendő években ezen rendszerek frissítése, azaz cseréje szükségessé válik. A legújabb rendszerek az újabb fejlesztéseknek köszönhetően jobban támogatják a hálózati szolgáltatások kezelését.

4.1.4 Csoportmunka támogatása

Belső adatforgalom elektronizálása, pl. személyes program és naptáregyeztetések, elektronikus telefonkönyv, e-mail, valamint csoportmunka eszközök bevezetése, melyre a Windows server operációs rendszerhez ingyenesen használható Sharepoint csoportmunka kezelő programcsomagot lenne célszerű alkalmazni.

A csoportmunka további támogatására a jövőben célszerű lenne bevezetni egy olyan integrált rendszert, mely a levelezést és csoportmunkát egy komplett rendszerben támogatja, ezáltal is segítve a gyorsabb és megbízhatóbb kommunikációt.

4.1.5 Szigetszerű alkalmazások összhangjának megteremtése

Az alkalmazások között ki kell építeni az adatszintű és a funkcionális összeköttetést, és közös adatbázisokban kell tárolni az adatokat (adattár létrehozása). Tovább kell építeni az adatkapcsolatot minden olyan külső szervezettel, aki felé rendszeres nagy mennyiségű adatforgalom bonyolódik le. Ezek az összeköttetések biztosítják az adatok mindenkori aktualitását, és azt hogy minden alkalmazás az aktuális adatokhoz hozzá tudjon férni.

4.2 Ügyfélbarát önkormányzat, e-önkormányzat megteremtése

Tapolca Önkormányzatának alapvető célja, hogy az Önkormányzat ügyfelei részére a szolgáltatások biztonságos ellátását, a szolgáltatások színvonalának folyamatos javítását segítő adminisztratív és szakértői támogatást biztosítson, illetve az Önkormányzat magas színvonalú működését megteremtse. E feladatok megoldásában kiemelt szerepet kap az elektronikus kormányzati programokhoz kapcsolódó informatikai stratégia, amely lehetőséget teremt az állam és a polgárok közti kommunikáció minőségi fejlesztéséhez, a rendelkezésre álló információtömeg hatékony kezeléséhez.

A közigazgatással legintenzívebben az önkormányzatok útján kerül kapcsolatba a civil és üzleti szféra, ezért különösen nagy jelentősége van az infokommunikációs eszközökben rejlő

egyedülálló lehetőségek kihasználásának a hatékony, szolgáltató önkormányzatok megvalósítása érdekében.

Egyre erősödik az az elvárás, hogy a közsféra működése, a közpénzek felhasználása átlátható legyen, és ebben is az infokommunikációs eszközök tudnak segíteni a leghatékonyabban.

Az elektronikus ügyintézésben rejlő lehetőségek rendkívüliek, kezdve az ügyfélforgalom csökkenésével, és egyszerűsödésével járó kölcsönös előnyt. Az e-ügyintézés mellett jelentős könnyebbséget okozhat az ügyintézés internetes támogatása is: ügyleírások, letölthető és kinyomtatható nyomtatványok. Ezeknek minden önkormányzati honlapon jelen kellene lenniük. Mindamellet az igazi áttörést a teljes és egyablakos elektronikus ügyintézés jelentheti majd. Ennek megvalósítása korántsem olyan költséges és bonyolult, mint amennyire első látásra tűnik. Az elektronikus ügyintézés hatékony megvalósításának előfeltétele az elektronikus dokumentumkezelés megvalósítása és megfelelő IT infrastruktúra. Az elektronikusan létező, digitálisan aláírt irat is csatlakozhat a papír alapú ügymenet rendjébe, egy megfelelő tárolási és felülhitelesítési eljárás kidolgozásával.

Az állampolgárok által elvárt leggyakoribb adatszolgáltatási, információközlési igények 90%-át az alábbi ügyek teszik ki:

- okmányirodai ügyintézés, valamint általános információszerzés hivatali ügyintézési tevékenységekkel kapcsolatban, úgy, mint ügyfélfogadási idő, mely ügyet hol lehet elintézni, milyen iratok szükségesek hozzá, a szükséges nyomtatványok, csekkek, illetékbélyegek beszerzése, stb.
- építéshatósági ügyintézés, az ehhez szükséges információszerzés, szabályozási tervek,
- szociális ügyekben való ügyintézés és tájékozódás
- önkormányzat által kiírt pályázatok tekintetében való tájékozódás
- az önkormányzati hatósági ügyekben, valamint az önkormányzat tulajdonosi

tevékenységével kapcsolatos ügyintézés

A Hivatal javítani kívánja az ügyfelek kiszolgálását, minőségi és szakszerű szolgáltatásokat szeretne nyújtani Tapolca polgárainak, ki szeretné építeni az elektronikus tájékoztatás és ügyintézés lehetőségét.

Az infokommunikációs eszközök képesek tértől, időtől, településmérettől függetlenül lehetővé tenni az önkormányzati szolgáltatások igénybevételét, és ezzel hátrányos helyzetű csoportok számára is új lehetőségeket tudnak megnyitni.

Csökkenteni kívánja az ügyszámot és ügyfélszámot (a Hivatalban megjelenő ügyfelek számát), mert különben a jelenlegi létszámmal nem tudja ellátni a jövőben várhatóan bővülő feladatait. Az ügyfélszám relatív csökkentésének érdekében ki kell használni az elektronikus úton való tájékoztatás és ügykezelés lehetőségeit.

Az akció egyrészt az ügyfelek naprakész adatokkal elektronikus úton történő tájékoztatását jelenti mind a Hivatal honlapján, mind a Hivatal épületeiben elhelyezett terminálon, másrészt az elektronikus aláírás bevezetése után az elektronikus úton történő ügyintézését jelenti, mellyel tehermentesíthetők a Hivatal munkatársai, és az ügyfelek gyors, kényelmes kiszolgálása javítja azok elégedettségét.

4.2.1 On-line közigazgatási szolgáltatások az állampolgárok és a vállalkozói szféra részére

E-önkormányzat elektronikus szolgáltatások megvalósítása a www.tapolca.hu honlapon

Az elektronikus önkormányzat leghatékonyabban szélessávú hálózaton keresztül tud megvalósulni, és ezzel ösztönzője lehet annak is, hogy a társadalom minél szélesebb rétegei férhessenek hozzá ilyen hálózathoz. Az önkormányzat szerepet vállalhat abban, hogy

illetékességi területükön az infokommunikációs hálózati szolgáltatások is a közműszolgáltatások rangjára emelkedjenek

A Tapolcai-medence lakóinak tájékoztatását a tapolca.hu honlapon keresztül kell szélesíteni. Ez a honlap ügyintézési (szolgáltatási) portállá történő fejlesztésével érhető el, ahol minden olyan információ és szolgáltatási felület elhelyezésre kerül, amely a Hivatal és a térség polgárai közti kapcsolatokat érinti.

Az EU által preferált, az önkormányzatokat érintő szolgáltatások a következők:

- személyi okmányok (személyi igazolvány, útlevel, gépjármű vezetői engedély)
- hatósági igazolások, anyakönyvi kivonatok
- lakcímváltozás bejelentése
- gépjármű regisztráció, súlyadófizetés
- építési engedélyezés
- szociális juttatások, támogatás fizetése
- helyi adózás
- az egészségüggyel kapcsolatos szolgáltatások
- iparűzési adó
- iparengedély, telephely-engedély, stb. kiadása

Az e-portál fontosabb jellemzői:

- Adatok, információk, hírek az önkormányzatról
- Hivatalok nyitva tartása és telefonszáma
- Ügyintézők elérése, megkeresése téma szerint
- Önkormányzati pályázati anyagok
- Ügyintézésre bejelentkezés
- Elektronikus ügyintézés (az EU 3-4. szintjének folyamatos bevezetése)

Ügyfélterminál szoftver kidolgozása és hardver(ek) elhelyezése a Hivatal „A” épületében

Az Internettel nem rendelkező tapolcai polgárok részére a Hivatal főbejáratánál elhelyezésre kerülő, hálózatra kötött ügyfélterminálokon keresztül lesznek közvetlenül elérhetők a szolgáltatások.

4.3 Intézményi informatikai hálózat, városi közháló létrehozása

A Hivatal és intézményei gyors és megbízható információcseréje, valamint az informatikai alkalmazások biztonságos adatforgalma szükségessé teszi az intézményi hálózat létrehozását. Az intézmények közötti saját vezetékes hálózat kiépítése lehetetlen az elhelyezkedésük miatt. Bérelt vonal alkalmazása jelentős költséggel járna. Célszerű vezeték nélküli hálózattal megoldani a kapcsolatot.

A közháló a tehetős polgároktól a hátrányos helyzetű rétegek alkotta közösségek tagjaiig mindenkinek azonos feltételekkel biztosítja az ingyenes vagy olcsó hozzáférést az információkhoz. Az elektronikus kommunikációs rendszereket, szolgáltatásokat önkormányzatok, helyi közösségek, non-profit szervezetek hozzák létre.

A település saját érdekében tenni akaró tagjai számára kommunikációs, koordinációs és együttműködési lehetőséget teremtő elektronikus rendszer a közháló. Nem cél, hanem eszköz, amely az elektronikus, interaktív kommunikáció nyújtotta lehetőségekkel a felhasználó fontos, és aktuális igényeit szolgálja. Bármely kisebb-nagyobb közösség, valamint a különböző szervezetek számára is hasznos. A működésben érdekelt az állampolgár, állami és magán iskolák, a kormányzat, az agrárnépesség, távközlési ipar, társadalmi, egyházi

szervezetek és intézmények, alapítványok, állami támogatási alapok, kormányhivatalok, politikusok, távközlési közszolgáltatók, adat- és információ-forgalmazók, kis- és közepes vállalkozások, nagyvállalatok, közszolgáltatók, önkormányzati vezetők és aktivisták, a nemzeti és nemzetiségi hagyományok ápolói.

4.3.1 Városi intézményrendszer összekapcsolása

A városi intézmények összevonása után a kialakított központok illetve a hivatal között számítástechnikai kommunikáció kialakítása vált szükségessé. A tervezésnél és a kialakításnál a biztonságos kommunikációt kell előtérbe helyezni.

A kapcsolatot biztosító átvivő réteg több fajta lehet: A jelenleg az intézményekben meglévő Internet hozzáféréseket lehetne felhasználni, azonban ezek jelenleg is nagymértékben leterheltek. A másik megoldás a közvetlen kapcsolat kialakítása vezeték nélküli hálózati eszközök alkalmazásával.

A hivatalban jelenleg használt router alkalmas titkosított hálózati kapcsolat (VPN) kialakítására, így csak az Intézményekben szükséges a megfelelő hardver eszközöket beszerezni és üzembe állítani.

A kommunikáció kialakítása mellett szükség van a hivatali szerverpark bizonyos fokú fejlesztésére is, a távoli kapcsolatok kiszolgálása miatt. Erre a Windows szerver operációs rendszerrel használható Terminal Server programcsomag a legalkalmasabb, a használatához a szükséges licenzeket kell beszerezni illetve telepíteni és konfigurálni a rendszert.

Az így kialakított rendszerben a számítástechnikai adatok mellett egyéb információt is (többek között hangot) lehet továbbítani, kedvező pénzügyi feltételekkel.

4.3.2 Üzleti, vállalkozói szféra ösztönzése, támogatása az e-business alkalmazásában

A vállalkozói szféra támogatása az internetes megjelenésben jelenleg is fennáll. Lehetőség van a városi honlapon bemutatkozó szöveg, elérhetőségi adatok megjelenítésére. Sajnos ezt a díjmentes lehetőséget csak kevesen használják ki.

Az elektronikus kereskedelem ösztönzése érdekében célszerű lenne létrehozni egy városi elektronikus áruházat az Interneten, amelyen kedvezményes díjért a térség vállalkozói is megjelenhetnének a termékeikkel, szolgáltatásaikkal.

4.3.3 Városi WiFi hot spot helyek létrejöttének ösztönzése, támogatása

A vezeték nélküli internet elérést biztosító eszközök száma rohamosan növekszik illetve ezen eszközök kedvező ára is elősegíti a mind szélesebb körben való elterjedést. Az ezen eszközök elterjedése miatt szükség lenne a városba látogató vendégek, turisták illetve a lakosság által használható ingyenes internet elérési pontok kiépítésére. Az elérési pontokat (un. AP-kat) a város forgalmasabb helyein kellene elhelyezni, elsősorban a nagyobb tömegeket vonzó tóparton.

Az első AP kialakítása a tóparton megtörtént, további pontok kialakítása szükséges.

Az internet eléréssel lehetőséget lehetne biztosítani a felhasználóknak, hogy a halaszthatatlan ügyeiket a kirándulás alkalmával is el tudják intézni.

4.4 Rövidtávú célkitűzések

A városi és kistérségi rendezvények, események minőségi tartalommal, adatbázisba szervezeten, egymásra kölcsönösen hivatkozva jelennek meg az Interneten.

A városi és kistérségi turisztikai, gazdasági (pl. műemlékek, szállások, vendéglátás), önkormányzati, sport, stb. információk az egyes célcsoportok számára könnyen elérhetően, jól strukturáltan jelennek meg az önkormányzati portálon.

Marketingkommunikációs, szervezési feladatok minőségi tartalmakkal (eseménynaptár, sajtószoba), portálon megjelenő hírekkel, fórumon, kérdőíveken, online szavazásokon begyűjtött információkkal kerülnek támogatásra.

A településmarketingnél elsősorban az adatok összegyűjtéséről, az adatgazdák megtalálásáról kell gondoskodni, melyek a folyamatos fejlesztés alatt álló portál felületen megjelenhetnek.

Ekkor kell felkutatni azokat az adatbázisokat, melyek már létezőek és tartalmukat érdemes a web-en akár a személyes, akár a nyílt adatok között megjeleníteni. Ezek frissítése a jelenlegi módon történik és a rendszer csak megjelenítésükről, a hozzáférésről gondoskodik.

Feladatok:

- A Hivatal belső munkafolyamatainak áttekintése és a megváltozott lehetőségeknek megfelelő továbbfejlesztése, optimalizálása.
- Az informatikai stratégia összehangolása az Önkormányzati intézmények, valamint az Önkormányzati tulajdonú cégek között.
- A Hivatal belső kommunikációjának továbbfejlesztése. Az adatfeldolgozás és archiválás feltételeinek kialakítása. Az információáramlási folyamatok felülvizsgálata a Hivatal szervezeti egységeinél, a felülvizsgálatból adódó feladatok meghatározása és végrehajtása. A belső informatikai rendszer korszerűsítése: egységesítés és szükség szerinti bővítés. A Hivatal belső kommunikációjának informatikai alkalmazásokkal történő támogatása, a munkafolyamatok informatikai eszközökkel történő támogatásának fejlesztése.
- Az ügyek nyilvántartására hivatott iktatási rendszer korszerűsítése, az elektronikus úton indított ügyek bevonása az ügyintézési rendszerbe.
- Az adatkezelést és adatáramlást világosan el kell különíteni és a feladatot végző csoportok hatáskörét meghatározni, működését mielőbb megkezdeni.
- A munkatársak rendszeres képzésén /nyelvi, EU ismeretek, közigazgatási ismeretek/ és tájékoztatásán keresztül a szervezeti képességek /informatikai szervezeti kultúra/ javítása.
- A kistérség települései – hivatalok, intézmények – informatikai helyzetének felmérése
- Közös koncepció kialakítása a fejlesztésekben résztvevő településekkel
- Az e-ügyintézés 1. és 2. szintjének teljessé tétele
- Tapolca kistérség vállalkozói adatbázisának létrehozása, kiemelten a turisztikai és kapcsolódó szolgáltatások
- Intézményi hálózat kiépítése
- Munkaállomások operációs rendszerének cseréje – új gépek vásárlása
- Hálózati biztonság növelése – active directory
- Informatikai képzés és továbbképzés biztosítása
- A Hivatal adatvagyonának felmérése, adatvagyon kataszter „adattárház” felállítása.

Közcélú tartalmak továbbfejlesztése. Az önkormányzati /kistérségi/ web alapú, közcélú információs szolgáltatások kialakítása szerkesztett, interaktív gyűjtő oldalak megjelenésével /pl.: kereskedők, akciók, orvosi ügyeletek, szolgáltatók címei és szolgáltatási adatai, ingatlan kataszter, közmű hálózati térképek, építési engedélyek helyzete, szervezetek, vállalkozások és boltok listája, turista eligazítás, on-line idegenvezetés, szoba és helyfoglalás, település-történet stb./.

4.5 Középtávú célkitűzések

Az EU-s ajánlások 3. szintjének megfelelő e-ügyintézési szolgáltatások bevetésének megkezdése.

Tervezzük a közigazgatási funkciók teljes körű támogatását (térinformatika, építéshatóság, stb.), a központi támogatásban részesülő funkciókkal összehangoltan. A teljes integrált irányítási funkcionalitás és a jogszabályi információk szolgáltatása is ebben az időszakban megvalósítandó cél az adminisztratív, költségvetési funkciók támogatása terén.

Ebben az időszakban tervezzük, a főbb infrastrukturális elemek kiépítését, a városi intranet kialakítását, amely az eddig kialakított elektronikus szolgáltatások szélesebb körű használatát teszi lehetővé. Ennek megvalósítása jelenleg egy rádiós hálózat kialakításával képzelhető el a legcélszerűbben, amely mivel IP alapú kommunikációt tesz lehetővé, plusz belső kommunikációs csatornákat (hagyományos hangátvitel (telefon technika)) is megnyithatunk rajta.

A kistérség településeivel közös fejlesztések elindítása, melynek témakörei a következők lehetnek:

- Programtervezés és menedzselés (széles körben)
- A helyi közösség és gazdaság fejlesztése,
- Közigazgatási korszerű szolgáltatások (szolgáltató állam),
- Közbiztonság, bűnüldözés,
- Általános infrastrukturális szolgálatok (víz, utak, városfejlesztés),
- Energiaszolgáltatás/környezetvédelem,
- Egészségügyi és humanitárius szolgálatok,
- Tűzvédelem és katasztrófa-elhárítás,
- Kultúra, szórakozás és könyvtárak,
- Önkormányzati menedzsment, pénzügyek (helyi adózás),
- Személyzeti és humán erőforrás szakterület (szociális feladatokkal),
- És külön a helyi információtechnológia és távközlés.

A célkitűzések a Tapolca településfejlesztési program távlati céljait szolgálják azért, hogy minden működési területen kihasználják az információs technika lehetőségeit, és fenti feladatkörökön belül a mindennapi élet a városon belül egyre jobban szervezett és mindenki által átlátható legyen.

Feladatok:

- Egységes, belső, folyamatvezérelt ügyintézési rendszerfejlesztésének megkezdése, amely integrálja a jelenlegi jól működő rendszereket és kiváltja a jelenleg nem jól működő „sziget” alkalmazásokat.
- A jobb menedzselhetőség érdekében egységesíteni kell a kliensek konfigurációit. A munkaállomásokkal kapcsolatos feladatok fontossági sorrendben a következők:
 - ≈ Munkaállomások egységes telepítésének kidolgozása.
 - ≈ Munkaállomás menedzsment rendszer kialakítása
 - ≈ Munkaállomások automatikus patch-menedzsmentjének kialakítása.
- Intézmények integrált gazdálkodásának kialakítása.
- Nyílt Internet hozzáférési helyek /infó-pontok/ kialakítása a városban, valamint a közösségi helyeken /pl.: klubkönyvtárakban, intézményekben/ Internet hozzáférési helyek kialakítása, illetve ezek számának növelése.
- Önkormányzati statisztikák és adatbázisok nyilvánossá tétele.
- On-line véleménykérés és szavazások lehetőségének megteremtése.
- Egyablakos ügyfélszolgálat kialakítása az Internetről történő ügyintézés támogatására.
- A város hivatalos honlapjának és az önkormányzat hivatalos információinak

többnyelvű megjelenítése, továbbfejlesztése.

- Uniós és kormányzati elektronikus kapcsolattartás eszközrendszerének kialakítása, a szükséges felhasználói képesség és készség megteremtése.
- Az összes közintézmény web oldalainak elérhetősége.
- On-line bejelentkezés hivatalokba, intézményekbe, orvosokhoz.
- Elektronikus ügyfélszolgálat kialakítása.

4.6 Hosszú távú célkitűzések

Erre az időszakra tervezzük a teljes elektronikus ügyintézés megteremtését, minden szolgáltatás esetén az EU-s ajánlások 4. szintjének elérését.

E-ügyfélkezelés tekintetében tervezzük a leghatékonyabban támogatható partneri csoportok, KKV-k esetében önkiszolgáló alkalmazások implementációját.

Vezetői funkciók informatikai támogatásának kialakítása is erre az időszakra esik, az integrált irányítási, adminisztratív, ügyfélszolgálati alkalmazásokból származó adatokra épülve – így a stratégiai tervezés, kontroll, és az adattárház, döntéstámogatási eszközök.

Ahhoz, hogy a rendszer használatát és az információk elérhetőségét mindenki számára biztosítottan nevezhessük, terveink szerint a város olyan intézményeiben, ahol a környezet ezt megengedi, lehetőséget biztosítunk az Internet meghatározott részének ingyenes elérésére.

Feladatok:

- Az önkormányzati adatvagyon másodlagos használatának, értékesítésének kialakítása és az ehhez szükséges portálrendszerek kialakítása.
- Egységes informatikai rendszer kialakítása a hivatali munkavégzés támogatására.
- A törvényi szabályozások adta kereteken belül, a digitális aláírás gyakorlati használatának kialakítása, elfogadása a közigazgatási ügyintézésben.
- A lakosság és a vállalkozások számára az elektronikus ügyintézés lehetőségének biztosítása.
- Tapolca és a kistérség vállalkozóinak ösztönzése az e-business-re átállásra, és elektronikus szolgáltatások igénybe vételére. Akciók szervezése. Ösztönözni a vállalkozásokat, hogy Internet kapcsolattal és saját web oldallal rendelkezzenek.
- EU regionális együttműködések /kistérségek, régió/ lehetőségeinek feltárása.

5 Kistérségi kapcsolatok

Magyarország Európai Unió csatlakozása, illetve ennek az előkészítése során került be a Magyar közigazgatásba a Kistérség fogalma. A Kistérség az eddigiekben nehezen „találta a helyét” a Magyar közigazgatási egységek között, de az EU csatlakozással a szerepe megnő.

A Kistérség, mint egység Önkormányzatok társulásából áll, ezért a Kistérségi informatikai stratégiának ezen Önkormányzatok, koncepciózus, az EU és MITS elvárásainak megfelelő és egységes fejlesztését kell tartalmazni, hogy megvalósítható legyen az e-önkormányzat „mellett” az e-kistérség.

A kistérségekben élő állampolgárok, vállalkozások joggal elvárhatják, hogy egyenlő esélyeik legyenek minden téren, a nagyobb településeken tevékenykedő állampolgárokhoz, illetve vállalkozásokhoz viszonyítva.

A polgárok, vállalkozások esetében ez jelentheti az önkormányzati ügyintézési szolgáltatásokhoz történő hozzájutást. Ezek a lehetőségek azonban a kistérségeken, kistérségekben gyakran korlátozottak, s gyakran szinte kilátástalannak tűnhet, hogy eme korlátok közül a kistérségek valaha is „kiszabaduljanak”.

Joggal mondhatjuk tehát, hogy a kistérség meglehetősen hátrányos helyzetű jelenleg is, de a legsúlyosabb a helyzet talán az információs vérkeringésbe történő bekapcsolódás nehézsége. Az esélyegyenlőség azt kívánja, hogy az e-önkormányzat, e-ügyintézés szolgáltatásaihoz a kistérségek, kistélepülések önkormányzati „ügyfelei”, azaz állampolgárai is hozzájuthassanak, ezáltal a gazdaságélénkítésen és annak következményein keresztül a térség felzárkóztatása a kistérségi összefogás, valamint az informatika és az Internet lehetőségei széles körű alkalmazása révén a lemaradás csökkentése az önkormányzati, közigazgatási szolgáltatások, az egészségügy, az oktatás, a kultúra, a közlekedés terén és más lehetséges területeken megtörténjen.

A kistérségek fontossága az összefogásban van, ugyanis sok minden, amit egy-egy kistélepülés önmaga nem képes megvalósítani, az megvalósítható a kistérség szintjén.

A kistérség lakosságában tudatosítani kell:

- a kistélepülési önkormányzatok működése drága és nem képesek a szolgáltatások szükséges színvonalát biztosítani
- kistérségi összefogással hatékonyabb és olcsóbb a feladatellátás és a fejlesztés, ezért a több települést érintő projekteket ezen a szinten kell realizálni
- a kistérségi társulás lehetővé teszi a korszerű, magasabb színvonalú közigazgatási szolgáltatások megvalósítását
- a kistérségi feladatellátás nem a kistélepülések „halálát” okozza, hanem az ott élők életszínvonalának emelkedését, egy magasabb életminőség elérésének lehetőségét jelenti.

Mindennek egyik legfőbb eszköze az e-önkormányzat, e-ügyintézés megvalósítása lehet. A kistérségek legfőbb (talán egyetlen) esélye erre az, ha közös informatikai fejlesztésre, üzemeltetésre vállalkoznak, melynek első eleme egy közös kistérségi gyűjtőportál létrehozása lehet, mely a város vonzáskörzetben lévő kistélepülések, vállalkozások, intézmények, Interneten keresztüli összekapcsolását és kommunikációját teremti meg.

A gyűjtőportál fő célja az e-ügyintézés megvalósítása 1. és 2. szolgáltatási szintjének megvalósítása (on-line információk szolgáltatása a közigazgatási szolgáltatásokról, Nyomtatványok, űrlapok letöltése az ügyintézéshez). Ugyanakkor a gyűjtőportálon célul tűzhetjük ki a kistérséggel kapcsolatos közérdekű, közhasznú információk megjelenítését és naprakész információk, szolgáltatások nyújtását.

A kistérség feladatellátása, a kistérség funkcióihoz szorosan igazodva három csoportba osztható:

- területfejlesztési feladatok;
- államigazgatási feladatok;
- közszolgáltatási feladatok

5.1 Többcélú társulások

A települési önkormányzatok képviselőtestületeit megilleti a választás lehetősége abban, hogy meghatározzák az együttműködés általuk eredményesség és működés szempontjából optimálisnak tartott formáját. Ugyanakkor az integrált közszolgáltatási feladatellátás legfontosabb célkitűzésének való megfelelés nyilvánvalóan keretet és rendszert ad a feladattelepítés kiterjesztésének. Ez a cél pedig nem más, mint hogy a kistérség lakossága azonos színvonalú szolgáltatásokhoz jusson, és ezáltal életminősége jelentősen javuljon.

Térségi együttműködés keretében ajánlott feladatok:

- oktatás és nevelés
- szociális ellátás
- egészségügyi ellátás

- család-, gyermek- és ifjúságvédelem
- közművelődési, közgyűjteményi tevékenység
- helyi közlekedés, helyi közútfenntartás
- ingatlan- és vagyongazdálkodás
- ivóvízellátás, vízgazdálkodás, vízkárelhárítás, valamint bel-és csapadékvíz elvezetése
- kommunális szolgáltatások és energiaellátás
- környezet-és természetvédelem, valamint hulladékkezelés
- szennyvíztisztítás és elvezetés
- területrendezés
- esélyegyenlőségi program megvalósítása
- foglalkoztatás
- gazdaság- és turizmusfejlesztés, valamint idegenforgalom
- állat- és növényegészségügy
- belső ellenőrzés
- területfejlesztés

A korszerűsítésnek, a közös feladatellátásnak legfőbb mozgatója a racionalitás. A kistérségnek nem kell olyan feladatot felvállalnia, amelyet adottságai alapján nem képes ellátni. Ebből következik, hogy az sem indokolt, hogy a kistérség minden egyes települése vállalja a szolgáltatás közös ellátását, hiszen a társuló önkormányzatok különböző társadalmi, gazdasági helyzetben vannak, különböző adottságokkal rendelkeznek. Ezért a feladatvégzésben különös szerepe van az úgynevezett mikro-térségi együttműködéseknek. Ezekben, a kistérségen belül más-más (általában szomszédos) települések köthetnek egymással együttműködési megállapodást különböző közszolgáltatási feladatellátásra. Az eKözigazgatás céljai elérése érdekében a kistérségnek, az alkotó önkormányzatoknak egységes informatikai politikát kell folytatniuk, célszerű közös, egységesített eszközparkot és szoftvereket alkalmazniuk. A feladatok jelentős része beintegrálható a tapolcai hivatal rendszerébe.

Ennek érdekében vizsgálni kell:

- milyen módon javítható a közszolgáltatás minőségi színvonala, annak hatékonysága, hatásossága és eredményessége;
- miként csökkenthető az egyes települések között a meglévő szolgáltatásbeli különbségek;
- hogyan segíthető a társadalmi erőforrások fejlesztése, a térség uniós versenyképessége;
- miként javíthatja a kistérségi összefogás az uniós és hazai források maximális kihasználásának feltételeit

6 Kritikus és kulcs sikertényezők, teljesítmény-indikátorok

6.1 Kritikus sikertényezők

Jól működő projektszervezet

A célok megvalósítása csak pályázati pénzekből lehetséges. A pályázati célok megvalósításának feltétele egy jól működő projektszervezet. E nélkül a projekt kimenetele nagy eséllyel nem lesz sikeres.

Feladat

Nemzetközi szabványon alapuló projektvezetési módszertan használata, e módszer alapján projektszervezet felállítása.

Hivatali felhasználók együttműködése

A rendszer működésének záloga a hivatali felhasználók aktív közreműködése. A hivatali felhasználók a rendszer bevezetésének első számú ellenségei lehetnek abba az esetben, ha azt érzik, ezáltal munkahelyük veszélybe kerül.

Feladat

Folyamatos kommunikációval, belső PR munkával, munkamegbeszélésekkel a bevezetendő rendszer mellé lehet állítani őket.

Intézményi dolgozók együttműködése

Bár az intézményi rendszer fajsúlya kisebb, mint a közigazgatási rendszeré, mégis ahhoz hasonlóan az intézményi dolgozók támogatása is elengedhetetlen a sikerhez.

Feladat

Folyamatos kommunikációval, belső PR munkával, munkamegbeszélésekkel a bevezetendő rendszer mellé lehet állítani őket. Itt felmerül annak a veszélye, hogy ha munkakör változtatásra kerül sor az intézményeknél, akkor milyen lesz a hatékonysága a hivatali felhasználókkal történő kommunikációnak.

6.2 Kulcs sikertényezők

Hiányzó jogszabályok, törvények megszületése

Hiányzó jogszabályok, törvényi szabályozások pótlása nélkül a teljes e-önkormányzati rendszer félkarú óriásként működne.

Feladat

A rendszer tervezésekor figyelni kell a hiányzó jogszabályokra, törvényi szabályozásokra. Arra kell törekedni, hogy legyen alternatív megoldási lehetőség a rendszerben arra az esetre, ha egy szabályozás nem történik meg. Itt főleg a digitális aláírás gyakorlati használatának szabályozására gondolunk

6.3 SWOT-analízis

<p>Erősségek</p> <p>Eltökélttség az informatika helyének és szerepének átértékelésére, fejlesztésére</p> <p>Az informatikai politika a várospolitikai szerves részévé válhat (szinergikus hatás)</p> <p>A Hivatal informatikai tapasztalatai és elkészült alkalmazásai</p> <p>Az informatikai szervezeti-működési feltételek adottak</p>	<p>Gyengeségek</p> <p>A Hivatal tevékenysége nem épül rá az informatikára</p> <p>A kor színvonalának nem megfelelő informatikai infrastruktúra, szigetszerű fejlesztések</p> <p>Alacsony költségvetési ráfordítási arány</p> <p>Megfelelő informatikai fejlesztési és működtetési (szervezeti) képességek hiánya</p>
<p>Lehetőségek</p> <p>Az informatikai politika konkrét formában támogatja a városstratégia megvalósulását, és hozzájárul Tapolca sikeres érvényesüléséhez</p> <p>Az Önkormányzat megítélése javul</p> <p>Stratégiai akciók megvalósulásával a Hivatal</p>	<p>Veszélyek</p> <p>Az információs társadalom technológiáinak alkalmazása nélkül a város lemarad a regionális versenyben</p> <p>Az Önkormányzat nem tud megfelelni a választópolgári (lakossági) és vállalkozói elvárásoknak sem</p>

<p>tevékenysége hatékonyabb lesz</p> <p>Javulnak az alkalmazkodási és működtetési képességek</p> <p>Új külső források bevonására nyílik lehetőség.</p>	<p>A Hivatal tevékenysége egyre nehezebbé válik a folyamatosan változó külső környezetben</p> <p>Az Európai Unió elvárások felkészületlenül érik a Hivatalt</p> <p>Az Önkormányzat nem tud élni az új - például kormányzati, vagy EU - lehetőségekkel</p>
<p>Lehetővé teszik-e az erősségek, hogy éljünk a lehetőséggel?</p> <p>Eltökélttség az informatika fejlesztésére - hozzájárulás Tapolca sikeres érvényesüléséhez</p> <p>Az informatikai politika a várospolitikai szerves részévé válik - Az Önkormányzat megítélése jelentősen javul</p> <p>A Hivatal meglévő informatikai tapasztalatai és elkészült alkalmazásai - a Hivatal tevékenysége hatékonyabb lesz</p> <p>Az informatikai szervezeti-működési feltételek adottak - Javulnak az alkalmazkodási és működtetési képességek</p>	<p>Lehetővé teszik-e az erősségek, hogy elhárítsuk a veszélyeket?</p> <p>A Hivatal tevékenysége nem épül rá az informatikára - eltökélttség az informatika fejlesztésére</p> <p>A kor színvonalának nem megfelelő informatikai infrastruktúra, szigetszerű fejlesztések - A Hivatal meglévő informatikai tapasztalatai és elkészült alkalmazásai</p> <p>Alacsony költségvetési ráfordítási arány, megfelelő informatikai fejlesztési és működtetési (szervezeti) képességek hiánya - eltökélttség az informatika fejlesztésére</p>
<p>Akadályozzák-e a gyengeségek, hogy éljünk a lehetőségekkel?</p> <p>Eddig nem volt informatikai politika és a Hivatal tevékenysége nem épült rá az informatikára - az informatika hozzájárul Tapolca sikeres érvényesüléséhez - változtatás - az Önkormányzat megítélése jelentősen javul</p> <p>A kor színvonalának nem megfelelő informatikai infrastruktúra, szigetszerű fejlesztések - Stratégiai akciók megvalósulásával a Hivatal tevékenysége hatékonyabb lesz</p> <p>Megfelelő informatikai fejlesztési és működtetési (szervezeti) képességek hiánya - Javulnak az alkalmazkodási és működtetési képességek</p> <p>Alacsony költségvetési ráfordítási arány - Új külső források bevonására nyílik lehetőség.</p>	<p>Akadályozzák-e a gyengeségek, hogy a veszélyeket elhárítsuk?</p> <p>Eddig nem volt informatikai politika és a Hivatal tevékenysége nem épült rá az informatikára - Az információs társadalom technológiáinak alkalmazása nélkül a város lemarad a regionális versenyben és az Önkormányzat nem tud megfelelni a választópolgári (lakossági) és vállalkozói elvárásoknak sem</p> <p>A Hivatal tevékenysége egyre nehezebbé válik a folyamatosan változó külső környezetben - A Hivatal nem rendelkezik a kor színvonalának megfelelő informatikai infrastruktúrával</p> <p>Alacsony költségvetési ráfordítási arány - az Önkormányzat nem tud élni az új - például kormányzati, vagy EU - lehetőségekkel</p>

Tapolca, 2011. április 29.

Császár László
polgármester

Dr. Imre László
jegyző